

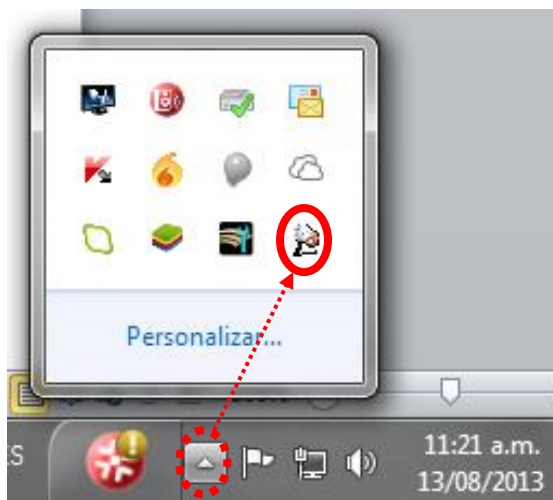
MANUAL DE USUARIO

“REQUERIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DISCOVERY”

Cada usuario tiene instalado en su maquina el Sistema Discovery el cual es identificado por el logo que se indica en el **círculo rojo** en la parte inferior derecha de su maquina.



Si este icono no está visible, se deberá dar click con el mouse a la flechita que se encuentra en la parte inferior derecha (tal como se muestra en la siguiente imagen) y automáticamente se desplegará un menú de iconos escondidos por el sistema.



Luego de haberle dado doble click al icono del discovery, le aparecerá una pequeño recuadro (ventana) con información importante para el personal de soporte que lo ayudará durante el proceso de atención (ver siguiente imagen)

PC-Info

Ver:	762
PC:	74089950-1352
User:	cchiroque
IP:	172.16.0.9
Server:	192.168.64.11:18100
Help:	192.168.64.11:18100
Config:	Config.txt, INSTALACION_CH
Global:	123
Company:	

La información que le solicitará el personal de soporte de ese recuadro será el nombre de la PC (segunda línea en el recuadro) y/o el IP (cuarta línea en el recuadro). Normalmente esta información es solicitada cuando ustedes han generado un reporte o incidencia para que sea atendida remotamente por personal de la Oficina de Informática.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO

Para poder generar un reporte o solicitud de soporte técnico deberán de ingresar a cualquiera de los dos enlaces que se indican a continuación:

<http://192.168.64.4/ClienteSD/>

<http://192.168.64.11/ClienteSD/>

Cabe indicar que para poder ingresar a este link no es necesario contar con salida a internet. De lo contrario hacer la solicitud desde otra PC.

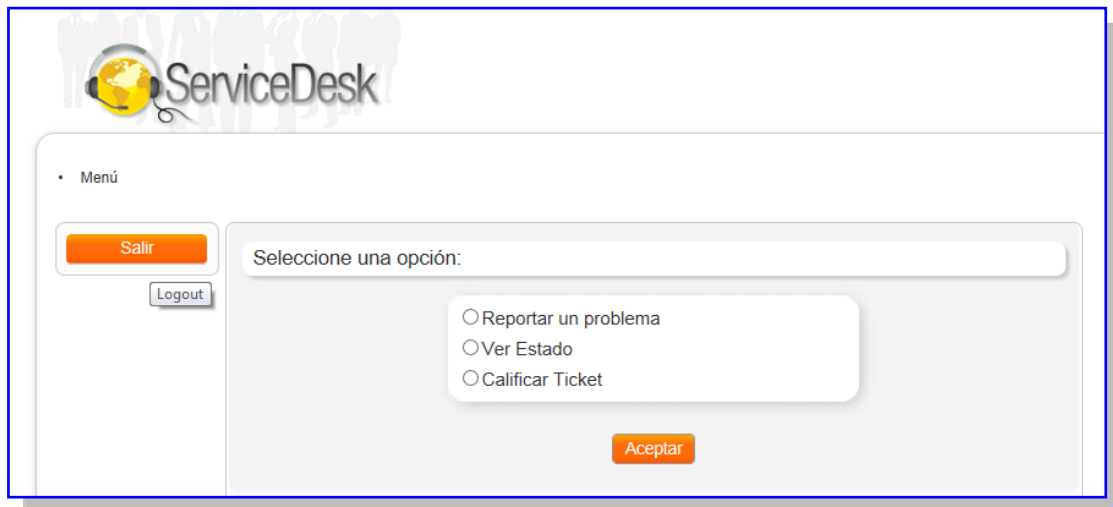
Una vez ingresado a cualquiera de los dos link aparecerá la siguiente pantalla en donde deberán de colocar lo siguiente:

ID de empleado : (DNI del trabajador que solicita el soporte)
Password : (DNI del trabajador que solicita el soporte)



Si luego de colocar su DNI en ambos recuadros no llega a ingresar al sistema, se recomienda comunicarse con personal de la Oficina de Informática del centro donde labora.

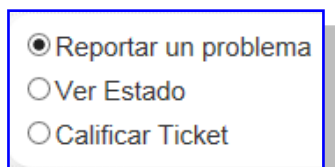
Luego de haber ingresado al sistema le aparecerá el siguiente menú de opciones:



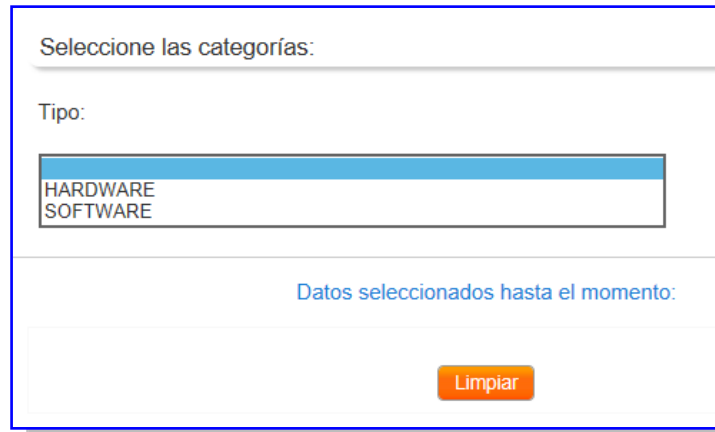
The screenshot shows the ServiceDesk interface. At the top left is the ServiceDesk logo. Below it is a 'Menú' section. On the left, there are two buttons: 'Salir' (orange) and 'Logout' (grey). In the center, there is a text input field labeled 'Seleccione una opción:'. Below this field is a white box containing three radio button options: 'Reportar un problema', 'Ver Estado', and 'Calificar Ticket'. At the bottom right of this section is an orange 'Aceptar' button.

- Reportar un problema
- Ver Estado
- Calificar Ticket

Primero trabajaremos con la opción de cómo REPORTAR UN PROBLEMA. Para ello marcamos el círculo de “**Reportar un Problema**” y presionamos ACEPTAR. Seguidamente nos aparecerán las opciones de HARDWARE O SOFTWARE



This is a close-up of the radio button options from the previous screenshot. The 'Reportar un problema' option is selected, indicated by a filled circle next to it. The other two options, 'Ver Estado' and 'Calificar Ticket', have empty circles next to them.



This screenshot shows the 'Seleccione las categorías:' section. It has a 'Tipo:' label followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing two options: 'HARDWARE' and 'SOFTWARE'. Below the dropdown, there is a blue text label 'Datos seleccionados hasta el momento:'. At the bottom right, there is an orange 'Limpiar' button.

HARDWARE Presionando o escogiendo esta opción se desplegará otro menú que nos mostrará otras opciones:



This screenshot shows the 'Seleccione las categorías:' section after selecting 'HARDWARE'. It has a 'Categoría:' label followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of hardware categories: 'COMPUTADORAS', 'ESCANER', 'IMPRESORAS', 'LAPTOP', 'OTROS DISPOSITIVOS', 'REDES', and 'TELEFONO (ANEXO)'. Below the dropdown, the word 'HARDWARE' is displayed. At the bottom, there are two orange buttons: 'Atras' and 'Limpiar'.

Por cada una de las opciones existentes en el **Menú de HARDWARE** se desplegarán otros Sub Menús:

COMPUTADORAS

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

CD-ROM

CPU

DISCO DURO

FUENTE DE PODER

MAIMBOARD

MEMORIA

MONITOR

MOUSE

OTROS

TARJETA DE RED

TECLADO

Atras

Limpiar

ESCANER

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

NO ESCANEA

OTROS

IMPRESORAS

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

ATASCO DE PAPEL

IMPRESION CON MANCHAS

INSTALACION DE SUMINISTROS

OTROS

Datos seleccionados hasta el momento:

LAPTOP

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

CARGADOR

CD-ROM

DISCO DURO

PANTALLA

TECLADO

Datos seleccionados hasta el momento:

OTROS DISPOSITIVOS

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

HARDWARE

OTROS DISPOSITIVOS

OTROS DISPOSITIVOS

OTROS DISPOSITIVOS

OTROS DISPOSITIVOS

Atras

Limpiar

REDES

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

OTROS

PUNTOS DE RED

RED INHALAMBRICA

Datos seleccionados hasta el momento:

TELEFONO (ANEXO)

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

NO ENCIENDE

NO SE ESCUCHA

NO TIMBRA

OTROS

Datos seleccionados hasta el momento:

Dependiendo del tipo de requerimiento, usted deberá de escoger la opción que se adecúe a su problema. Si su problema no estuviera identificado en ese menú deberá de escoger la opción **OTROS DISPOSITIVOS**.

SOFTWARE Presionando o escogiendo esta opción se desplegará otro menú que nos mostrará otras opciones:

Seleccione las categorías:

Categoría:

- BACKUP DE INFORMACION
- ESCANER
- HERRAMIENTAS INFORMATICAS
- IMPRESORAS
- PORTAL WEB INS
- RED LOCAL
- SISTEMAS INFORMATICOS INS

SOFTWARE

Atras Limpiar

Igual que en el Menú anterior, desplegando **SOFTWARE** aparecerán otros Sub Menús:

BACKUP DE INFORMACION

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

- CORREO
- DISCO DURO
- OTROS

Datos seleccionados hasta el momento:

ESCANER

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

- SOFTWARE
- ESCANER
- INSTALACION Y CONFIGURACION
- INSTALACION Y CONFIGURACION
- INSTALACION Y CONFIGURACION

Atras Limpiar

HERRAMIENTAS INFORMATICAS

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

- ANTIVIRUS
- CORREO
- OTROS
- WINDOWS
- WORD, EXCEL, POWER POINT

Datos seleccionados hasta el momento:

- SOFTWARE
- HERRAMIENTAS INFORMATICAS

Atras Limpiar

IMPRESORAS

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

- SOFTWARE
- IMPRESORAS
- INSTALACION Y CONFIGURACION
- INSTALACION Y CONFIGURACION
- INSTALACION Y CONFIGURACION

Atras Limpiar

PORTAL WEB INS

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
PORTAL WEB INS
PORTAL WEB INS
PORTAL WEB INS
PORTAL WEB INS

Atras Limpiar

RED LOCAL

Seleccione las categorías:

Subcategoría:

CONFIGURACION DE USUARIO
OTROS
RENOVACION DE CUENTA
USUARIO BLOQUEADO

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
RED LOCAL

Atras Limpiar

SISTEMAS INFORMATICOS INS

FACTURACION

Seleccione las categorías:

Tipo de producto:

NUEVAS OPCIONES DE ACCESO
OTROS
USUARIO BLOQUEADO

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
FACTURACION

Atras Limpiar

INSTALACION SISTEMAS INFORMATICOS

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
INSTALACION SISTEMAS INFORMATICOS
INSTALACION SISTEMAS INFORMATICOS
INSTALACION SISTEMAS INFORMATICOS

Atras Limpiar

NETLAB

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
NETLAB
NETLAB
NETLAB

AtrasLimpiar

OTROS SISTEMAS

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
OTROS SISTEMAS
OTROS SISTEMAS
OTROS SISTEMAS

AtrasLimpiar

SIAF

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
SIAF
SIAF
SIAF

AtrasLimpiar

SIGAMEF

Seleccione las categorías:

Categoría 6:

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
SIGAMEF
SIGAMEF
SIGAMEF

Atras Limpiar

SIGANET

Seleccione las categorías:

Tipo de producto:

CAJA CHICA
ECONOMIA
LOGISTICA
NUEVAS OPCIONES DE ACCESO
USUARIO BLOQUEADO
VIATICOS

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
SIGANET

Atras Limpiar

TRAMITE DOCUMENTARIO

Seleccione las categorías:

Tipo de producto:

NUEVAS OPCIONES DE ACCESO
OTROS

Datos seleccionados hasta el momento:

SOFTWARE
SISTEMAS INFORMATICOS INS
TRAMITE DOCUMENTARIO

Atras Limpiar

Luego de escogidas todas las opciones para la generación de su reporte aparecerán unas palabras en color azul preguntando si “**Son los datos correctos?**”. Al lado de esta frase aparecerán las opciones de SI o NO (ver siguiente figura)

Son los datos correctos? SI No

Presionando la opción **NO** nos llevará nuevamente al MENU PRINCIPAL, a fin de ingresar nuevamente las opciones que correspondan a nuestra necesidad.

Presionando la opción **SI** nos llevará a un último menú o pantalla en donde colocaremos el nivel o urgencia de la atención (ALTA, MEDIA, BAJA)

Complete la información para poderle ayudar:

?

Urgencia:
Seleccione la
urgencia

ALTA
MEDIA
BAJA

Descripcion del
problema:
Describa el caso

Archivos
adjuntos:
Opcional

Adicionar

Eliminar

OK

Cancelar

Luego podremos escribir una breve “Descripción del problema” para poder facilitar la solución al personal de soporte informático.

Por último, podremos “adjuntar Archivos” (pantallazos) que nos permitan ver mejor el problema reportado.

Finalmente presionamos la opción **OK** y nos aparecerá un número de reporte, tal como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows the ServiceDesk interface. At the top left is the ServiceDesk logo. Below it, a bullet point indicates 'Número de reporte'. On the left side, there is a sidebar with 'Menú' and 'Regresar' buttons. The main content area displays the message 'El problema fue reportado. El número de reporte es:' followed by a box containing the number '1'. Below this, there is a blue circular icon with an exclamation mark and a red rectangular box. At the bottom right of the main area is a small blue square icon with a white arrow. The footer features the Lever IT logo with the tagline 'A lever to move the world'.

Luego de generado el reporte, el Sistema DISCOVERY enviará automáticamente un correo a su cuenta institucional (caso de terceros, a su cuenta de correo personal).

Ahora bien, como segunda opción del Menú Principal tenemos **VER ESTADO**. Esta opción sirve en caso usted quisiera ver o saber el estado de un reporte, a que persona ha sido asignado su caso y o en que situación está. Para ello deberá ingresar a las siguientes opciones:

The flowchart shows a box labeled 'MENU PRINCIPAL' with an arrow pointing to a box labeled 'VER ESTADO'. Below this, a screenshot of the 'VER ESTADO' interface is shown. The title is 'Como va la solución del ticket?'. It contains two sections: 'Primera opción: Seleccione el ticket dentro de la siguiente lista:' with a dropdown menu and a 'Ver estado' button; and 'Segunda opción: Digite el número del ticket:' with a text input field and a 'Ver estado' button.

En la imagen anterior se muestran dos opciones:

1ra Opción: Seleccione el ticket dentro de la siguiente lista

Dentro de esta opción le aparecerá todas las incidencias o reportes generados únicamente por usted (Ver siguiente imagen)

Como va la solución del ticket?

Primera opción:
Seleccione el ticket dentro de la siguiente lista:

1# HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS

Ver estado

Segunda opción:
Digite el número del ticket:

Ver estado

Habiendo escogido el reporte deberá presionar el botón **VER ESTADO** y seguidamente nos mostrará la siguiente información:

Ticket Number: 1	HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS
Síntoma:	problema en red... no ingresa a la red una de las maquinas de la oficina
Estado:	Asignado
Diagnóstico:	
Observaciones:	HEWLETT-HPCOMFxCND72803J0001A6BAE8712
Acción Ejecutada:	
Asesor:	CDIAZ CARLOS DIAZ

Crear nueva observación Adjuntar nuevo archivo

Si gusta podrá acceder a las opciones que le aparecen en la parte inferior:

Crear una nueva observación y Adjuntar nuevo archivo.

2da Opción: Digite el número del ticket

En esta segunda opción, usted podrá ver cualquier número de ticket o reporte generado dentro del sistema, incluso aquellos que no han sido generados por usted. Basta solo con saber el número de reporte que quiere consultar y podrá averiguar el estado del mismo.

Ahora veremos la última de las opciones que se encuentra en el Menú Principal denominada **CALIFICAR TICKET**

Si alguno de los casos reportados por usted ya hubiera sido atendido, éste deberá de ser calificado según se muestra en la siguiente figura.

Para ello deberá **Seleccionar el ticket a calificar**

```
graph TD; A[MENU PRINCIPAL] --> B[CALIFICAR TICKET]; B --> C[Interfaz de Calificación de Tickets];
```

La interfaz de usuario muestra un mensaje de advertencia: "Tiene algunos tickets sin calificar. Por favor califique la atención brindada." Debajo de este mensaje, se encuentra el texto "Seleccione el ticket a calificar:" seguido de un campo de selección que muestra "1# HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS". Debajo del campo de selección hay un botón naranja que dice "Aceptar".

Y luego procederá a calificar el ticket según los rangos establecidos:

Una lista vertical de opciones de calificación:

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Ticket Number: 1	HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS
Síntoma:	problema en red... no ingresa a la red una de las maquinas de la oficina
Estado:	Terminado, falta calificar
Diagnóstico:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:problema resuelto, cabe de red desconectado
Observaciones:	HEWLETT-HPCOMFXCND72803J0001A6BAE8712
Acción Ejecutada:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:se conecto cable nuevo
Asesor:	JBARRANTES JAIME BARRANTES
Por favor califique el ticket:	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> Pésimo Malo Regular Bueno Excelente </div> <input type="text"/> <input type="button" value="Enviar"/>
Si la solución no es satisfactoria:	<input type="button" value="No permitir cerrar"/>

Ahora bien, si el usuario no está conforme con la solución y no es satisfactoria, podrá optar por no cerrar el ticket presionando la opción **NO PERMITIR CERRAR**. Automáticamente el sistema lo llevará a una nueva pantalla en donde usted deberá indicar las razones por las cuales **el ticket no debe ser cerrado**. De esta forma el ticket será reabierto nuevamente dentro del sistema para que el personal de soporte revise nuevamente el caso y actúe según lo que usted ha colocado como observación.

Ticket Number: 1	Tema: HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTROS
Descripción del problema:	problema en red... no ingresa a la red una de las maquinas de la oficina
Estado:	SI ASIGNADO
Diagnóstico:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:problema resuelto, cabe de red desconectado
Observaciones anteriores:	HEWLETT-HPCOMFXCND72803J0001A08BAE8712
Acción ejecutada:	<21/08/2013 02:14:03 p.m.>:se conecto cable nuevo
Porque el ticket no debe ser cerrado?	

Enviar

Porque el ticket no debe ser cerrado?	
---------------------------------------	--

Enviar

Ticket pendiente por calificar

Si el usted ingresa nuevamente al sistema y tiene algún ticket pendiente por calificar, le aparecerá como primera pantalla la que se muestra en la siguiente imagen.



Tiene algunos tickets sin calificar.
Por favor califique la atención brindada.

Seleccione el ticket a calificar: 1# HARDWARE\REDES\OTROS\OTROS\OTR

Aceptar

Lever IT
A lever to move the world

Para ello deberá calificar el ticket y una vez registrada su calificación el sistema lo llevará automáticamente al **MENÚ PRINCIPAL** y podrá escoger la opción que considere.